

2017-01-19

TJÄNSTESKRIVELSE
Dnr KUN 2016/128

Kulturnämnden

Resultatredovisning av kundundersökningar inom biblioteken och kulturhuset Dieselvekstaden 2016

Förslag till beslut

Kulturnämnden noterar informationen till protokollet.

Sammanfattning

Hösten 2016 genomfördes kundundersökningar på samtliga bibliotek och kulturhuset Dieselvekstaden. Resultaten visar att besökarna är mycket nöjda med verksamheterna vad gäller personal, service och stora delar av utbudet. Centrala förbättringsområden enligt besökarna på biblioteken är ett bredare utbud av böcker, särskilt böcker på andra språk och olika typer av kurslitteratur. Viktigt är också utveckling av lokalerna, bland annat vad gäller rum för studier, möten och tysta zoner. I kulturhuset Dieselvekstaden är de viktigaste faktorerna för ökad nöjdhet framför allt verksamhet för unga vuxna, ungdomar, konserter och miljön i lokalerna.

Ärendet

Kulturnämnden är en finansieringsnämnd, vilket bland annat innebär att nämnden ska följa upp resultat och målpuppfyllelse inom kommunens kulturverksamhet. I detta ärende redovisas resultatet av de kundundersökningar som genomförts på kommunens sex bibliotek samt kulturhuset Dieselvekstaden under hösten 2016.



Metod

Enkätfabriken genomförde intervjuer på plats med besökare på respektive enhet. Syftet var att uppnå en bättre representativitet, då en högre andel av besökarna väljer att svara när de intervjuas av en person, än när de får en pappersenkät i handen, vilket var den metod som användes i föregående undersökningar. Dessutom besvaras öppna frågor av en högre andel vid en intervju, än när besökaren själv måste skriva ner sina svar. Andelen deltagare som svarade på de öppna frågorna har också mycket riktigt ökat avsevärt jämfört med föregående års undersökningar. Det finns dock en risk att förändringen av metod kan ha påverkat resultatet i positiv riktning. Resultatet är generellt sett något högre i år och denna förändring bör därför tolkas med viss försiktighet. Resultaten redovisas i sin helhet i bilaga ett och två till denna tjänsteskrivelse.

Resultat och slutsatser

Bibliotek

Besökarna är överlag väldigt nöjda med samtliga bibliotek. De faktorer som besökarna är mest nöjda med är framförallt personalen på biblioteken, både när det gäller personalens kunnighet och hjälpsamhet är cirka 99 procent av de medverkande nöjda. Även när det gäller barnverksamheten, öppettiderna, utbudet av böcker samt tidskrifter är en mycket hög andel nöjda, i samtliga fall mer än 95 procent.

De viktigaste faktorerna för biblioteksbesökarnas nöjdhet är utbudet av böcker, personalens kunnighet, miljön i lokalerna, möjligheten att få sitta ostörd samt att biblioteken visar upp sitt utbud på ett bra sätt. Förbättringsområden enligt besökarna är ett större utbud av böcker, särskilt böcker på andra språk och olika typer av kurslitteratur. Viktigt är också utveckling av lokalerna, som exempelvis fler möteslokaler och rum där besökare kan sitta och arbeta tillsammans i grupp, samt ytor där det är tystare så att besökare kan sitta och läsa ostört. Att kunna sitta ostört är en av de faktorer som har absolut störst påverkan på besökarnas övergripande nöjdhet.

Fisksåtra bibliotek hade lägst svarsfrekvens, och orsaken antas vara att intervjuerna endast genomfördes på svenska och engelska. Tidigare år då svarsfrekvensen varit högre, genomfördes undersökningen på flera språk. Nästa kundundersökning bör därför genomföras på flera språk.

Kulturhuset Dieselverkstaden

Den generella nöjdheten med kulturhuset Dieselverkstaden är mycket hög, (i princip 100 procent). Enligt Enkätfabrikens sambandsanalys är de viktigaste faktorerna för nöjdheten framför allt verksamhet för unga vuxna, ungdomar, konserter och miljön i lokalerna. Över 70 procent svarade att de inte vet vart man ska vända sig för att påverka kulturhusets verksamhet. Här finns en stor potential att utveckla möjligheten till delaktighet och inflytande för besökarna genom bland annat tydligare kommunikation. Ytterligare



utvecklingsområden är renhållningen i lokalerna, tydligare information samt utökade öppettider på kvällarna.

Uppfyllelse av kulturnämndens mål

Nedan redovisas kulturnämndens strategiska mål och nyckeltal, samt måluppfyllelsen av dessa genom utfallet i kundundersökningen.¹ Inom parentes anges kommunens övergripande mål.

- **Medborgarna har tillgång till ett varierat kulturutbud av hög kvalitet** (God kommunal service)
Nyckeltal:
 1. Andel besökare som är nöjda med bibliotekets tillgänglighet

Målnivå 2016	90 procent
Utfall 2016	97 procent
 2. Andel besökare som är nöjda med utbudet av medier på biblioteken

Målnivå 2016	70 procent
Utfall 2016	90 procent
 3. Andel besökare i Diesilverkstadens kulturhus som anser att deras förväntningar blivit uppfyllda
Frågan formulerades inte exakt utifrån nämndens nyckeltal i undersökningen.
Frågan som ställdes löd: Jag kan rekommendera andra att besöka kulturhuset Diesilverkstadens.

Målnivå 2016	60 procent
Utfall 2016	99 procent
- **Medborgarna involveras i att påverka kulturutbudet** (Starkt medborgarinflytande)
Nyckeltal:
 1. Andel besökare i Diesilverkstadens kulturhus som anser att de har möjlighet att påverka utbudet

Målnivå 2016	40 procent
Utfall 2016	26 procent
 2. Andel besökare som anser att de har möjlighet att påverka biblioteksverksamheten

Målnivå 2016	40 procent
Utfall 2016	54 procent

Ekonomiska konsekvenser

Ärendet beräknas inte få några ekonomiska konsekvenser.

¹ En del av det positiva utfallet kan bero på ändrad metodik i undersökningen



Konsekvenser för barn

Syftet med kundundersökningarna är att bidra till utveckling av kvaliteten i verksamheterna.

Barn och ungdomar är prioriterade målgrupper för biblioteken och kulturhuset

Dieselverkstaden. Ungdomar över 15 år kan delta i kundundersökningarna och ge sin syn på verksamheten och vuxna kan framföra synpunkter som berör yngre barn och deras behov.

Undersökningar visar att öppna verksamheter som bibliotek är viktiga verksamheter för barn och ungdomar, inte minst de barn och ungdomar som kommer från resurssvaga familjer.

Bilagor

1. Enkätfabrikens rapport, kundundersökning biblioteken
2. Enkätfabrikens rapport, kundundersökning kulturhuset Dieselverkstaden

Nadia Izzat
Enhetschef
Kultur- och fritidsenheten

Lars Nilsson
Sakkunnig bibliotek kultur
Kultur- och fritidsenheten